

Umowa serwisowa nr...
z opcją PREMIUM

zawarta w Warszawie dnia....., pomiędzy:

Spółką Ramzes Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Aleje Jerozolimskie 214, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie XIII Wydziału Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 000007963 ,jako płatnik podatku od towarów i usług posiadająca numer ewidencji NIP: 527-10-30-866, Regon: 011178761, reprezentowaną przez
Grażyna Sroczyńska – Prezes Zarządu
Arkadiusz Przybylski – Wiceprezes Zarządu
zwaną w dalszej części Umowy **Wykonawcą**

a

..... z siedzibą w
....., ul.,
wpisanej do
pod nr.....,jako płatnik podatku od towarów i usług posiadająca numer ewidencji NIP....., reprezentowaną przez
.....
.....
zwanym w dalszej części Umowy **Zamawiającym**

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych (e-Informatyk), obejmujących w szczególności:

- a) konsultacje merytoryczne i funkcjonalne odnośnie programów z oferty Ramzes Sp. z o.o.
- b) instalacje uaktualnień do programów do których klient Spółki Ramzes Sp. z o.o. nabył prawa,

- c) konfiguracje oprogramowania Ramzes Sp. z o.o.,
 - d) instalacje, reinstalacje systemów operacyjnych Windows z wykluczeniem Windows 95
 - e) administrowanie sieci lokalnej w tym:
 - kontrola działania serwerów i stacji roboczych co najmniej raz na tydzień i utrzymywanie ich parametrów konfiguracyjnych w stanie umożliwiającym poprawne ich działanie
 - aktualizacja definicji antywirusowych
 - uaktualnianie kont użytkowników oraz nadawanie uprawnień
 - konsultacje w zakresie rozwoju sieci, w tym systemów komputerowych
 - nadzór przy wykonywaniu kopii bezpieczeństwa
 - pomoc przy nowym zakupie oraz wymianie sprzętu komputerowego
 - audyty oprogramowania
2. Wykonawca może świadczyć dodatkowe usługi, inne niż wymienione pkt. 1, w ramach odrębnych zleceń, na warunkach każdorazowo uzgodnionych z Zamawiającym.

§ 2

Czas świadczenia usług

1. Strony Umowy ustalają, że standardowym czasem świadczenia usług przez Wykonawcę jest czas od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 16.30 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy (standardowy czas świadczenia usług).
2. Z uwzględnieniem określonych w Umowie warunków wynagrodzenia Strony mogą w bieżących kontaktach ustalić czas świadczenia usług przez Wykonawcę inny niż czas standardowy określony w pkt. 1.

§ 3

Warunki świadczenia usługi

1. Zakres świadczonych usług, na podstawie niniejszej Umowy, będzie wykonywany w wymiarze godzin wykupionych przez Zamawiającego, z tym zastrzeżeniem, że minimalny zakres godzin wykupionych nie może być mniejszy niż 8 godzin

miesięcznie (PREMIUM). W przypadku, gdyby Zamawiający przekroczył limit godzinowy, o którym mowa wyżej, możliwym jest skorzystanie przez Zamawiającego z usług Wykonawcy, określonych w § 1 niniejszej Umowy na zasadach ogólnych, według cennika za takie usługi obowiązującego u Wykonawcy, przy czym Zamawiającemu w takim przypadku przysługuje rabat w wysokości 30% cen objętych takim cennikiem.

2. Strony zgodnie postanawiają, iż czas, w którym mają być świadczone usługi na podstawie Umowy będzie wynosił godzin. Zmiana ilości wykupionych godzin, w czasie obowiązywania niniejszej Umowy, może nastąpić za miesięcznym uprzedzeniem i wymaga sporządzenia aneksu do niniejszej Umowy.
3. Od wymiaru godzin wykupionych, ustalonego zgodnie z pkt. 1, Wykonawca odliczać będzie 30 minut, w każdym przypadku dojazdu do Zamawiającego w Warszawie bądź w jej okolicach, oddalonych nie więcej niż 10 km od siedziby Wykonawcy (czas dojazdu miejscowego).
4. Od wymiaru godzin wykupionych, ustalonego zgodnie z pkt. 1, Wykonawca odliczać będzie 1 godziny, w każdym przypadku dojazdu do Zamawiającego na odległość powyżej 10 km od siedziby Wykonawcy, jednak nie większą niż 60 km. W przypadku, gdy koniecznym będzie dojazd do Zamawiającego na odległość powyżej 60 km strony ustalą zasady odpłatności za tę usług (czas dojazdu zamiejscowego).
5. Od wymiaru godzin wykupionych, ustalonego zgodnie z pkt. 1, Wykonawca odliczy każdorazowo w przypadku dojazdu do Zamawiającego i/lub wykonywania usług w godzinach innych niż objęte standardowym czasem świadczenia usług, dodatkowo 50% czasu, który został wykorzystany przez Wykonawcę na wykonanie tej usługi w czasie niestandardowym.

§ 4

Prawa i obowiązki Stron

1. Zamawiający jest zobowiązany do ścisłego współpracowania z Wykonawcą w trakcie wykonywania usług objętych niniejszą Umową.
2. Zamawiający jest zobowiązany stosować się do wszelkich zaleceń Wykonawcy. Zalecenia będą spisywane w formie odrębnych dokumentów i podpisywane przez obie Strony niniejszej Umowy. Niezastosowanie się do zaleceń Wykonawcy przez

Zamawiającego, zwalnia Wykonawcę od odpowiedzialności za poniesioną szkodę przez Zamawiającego.

3. Zamawiający zobowiązany jest przekazać Wykonawcy, na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszej Umowy, swoje aktualne dane, wraz z numerem telefonu, adresem e-mail, oraz wskazać osobę uprawnioną do kontaktów z Wykonawcą w jego imieniu.
4. Zamawiający, w celu realizacji usług objętych postanowieniami niniejszej Umowy, jest zobowiązany do:
 - a) posiadania łącza internetowego ISDN o przepustowości min 128 kbps
 - b) posiadania łącza telefonicznego
 - c) zainstalowania następującego oprogramowania:
 - GG v. 7.7.
 - Log meln
 - d) założenia użytkownika w sieci na potrzeby Wykonawcy
 - e) posiadania system operacyjnego Windows z wykluczeniem Windows 95.
5. Zamawiający zobowiązany jest zgłosić awarię lub potrzebę wykonania jednej z usług przez Wykonawcę na podstawie niniejszej Umowy drogą telefoniczną: 022 335 98 57, lub mailową: ar@ramzes.pl, lub faxową: 022 335 99 73 w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 16.30.
nr gg 123 26 062 - Bogusław Hutniczak
123 41 200 - Krzysztof Wower
123 86 510 - Andrzej Zaręba
6. Wykonawca zobowiązany jest do przystąpienia do wykonania usługi w czasie nieprzekraczającym 4 godziny od momentu zgłoszenia, w standardowych godzinach świadczenia usług przez Wykonawcę, a na wyraźne żądanie Zamawiającego potwierdzone za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faxu także poza standardowym czasem świadczenia usług.
7. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia miesięcznych raportów świadczonych usług dla Zamawiającego obejmujących ilość wykorzystanych godzin, ilość dojazdów do Zamawiającego, czas dokonanego przez Zamawiającego zgłoszenia i czas świadczenia usług.
8. Wykonawca zastrzega sobie prawo, do wykonania wszelkich usług zdalnie, z zachowaniem należytej staranności i bezpieczeństwa. Wykonawca może

odmówić wyjazdu do Zamawiającego w przypadku możliwości zdalnego wykonania usługi.

9. Czas wykonywania usług, o których mowa w § 1 niniejszej Umowy, będzie naliczany za każde rozpoczęte 15 minut świadczenia usługi.

§ 5

Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Za wykonanie usług, o których mowa w § 1 niniejszej Umowy, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy zryczałtowane miesięczne wynagrodzenie w wysokości 460,00 zł netto + należny podatek VAT (za 8 godzin miesięcznie). Wynagrodzenie to będzie powiększone o wynagrodzenie za każdą godzinę świadczenia przez Wykonawcę usług ponad limit 8 godzin miesięcznie, wyliczone według stawki 40,00 zł netto + należny podatek VAT za godzinę. Wynagrodzenie płatne będzie miesięczne na podstawie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
2. Zamawiający może uiścić zryczałtowaną opłatę za usługi, o których mowa w § 1 niniejszej Umowy, za cały rok z góry, w wysokości stanowiącej równowartości 11-miesięcznego wynagrodzenia w łącznej kwocie zł za świadczone przez Wykonawcę usługi na podstawie Umowy.
3. Faktura VAT za wykonywane usługi będzie wystawiana z góry z 7-dniowym terminem płatności liczonym od dnia wystawienia faktury.
4. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.

§ 6

Poufność

1. Strony niniejszej Umowy wzajemnie zobowiązują się do ochrony poufnych informacji, jakie uzyskają w ramach realizacji tejże Umowy. Okres ochrony poufnych informacji trwać będzie w czasie obowiązywania Umowy, a także przez 3 lata po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu. W ramach tej ochrony Strony nie ujawnią informacji poufnej jakiegokolwiek osobie trzeciej.
2. Informacji poufnej nie stanowi informacja, która jest:
 - powszechnie znana,
 - znana Stronie przed jej otrzymaniem od drugiej Strony Umowy,

- otrzymana od osoby trzeciej bez zastrzeżenia poufności,
 - ujawniona jednej Stronie Umowy przez drugą Stronę Umowy bez narzucania obowiązku poufności,
 - ujawniona w zakresie wymaganym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
 - ujawniona przez jedną Stronę Umowy za pisemną zgodą drugiej Strony Umowy.
3. Strony będą informować się wzajemnie o fakcie ujawnienia informacji poufnych wynikającym z wymogów bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 4. Materiały i informacje dostarczane przez Strony nie będą udostępnione nieuprawnionym osobom trzecim. Strony zobowiązują się pouczyć swoich pracowników, którzy w ramach swych obowiązków związani będą z realizacją niniejszej Umowy, o obowiązku i zasadach zachowania tajemnicy.
 5. Strony zobowiążą swoich pracowników do przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych.

§ 7

Ograniczenie odpowiedzialności

1. Odpowiedzialność Wykonawcy za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie jego zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy ograniczona jest do odpowiedzialności za szkodę rzeczywiście poniesioną przez Zamawiającego, pozostającą w związku przyczynowym z niewłaściwym działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy. Wykluczona jest odpowiedzialność Wykonawcy z roszczeń z tytułu utraconych korzyści przez Zamawiającego.

§ 8

Warunki realizacji i rozwiązanie Umowy

1. Warunkiem rozpoczęcia przez Wykonawcę świadczenia usług na podstawie niniejszej Umowy jest zapłacenie przez Zamawiającego pierwszego zryczałtowanego miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 pkt. 1 Umowy zgodnie z wystawioną przez Wykonawcę fakturą VAT. Wykonawca rozpoczyna realizację przedmiotu Umowy z dniem rozpoczęcia pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
3. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron w formie pisemnej:

- a) za trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia.
 - b) ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia istotnych warunków Umowy. W szczególności za takie naruszenie uważa się nieterminowe regulowanie należności za usług wykonane na podstawie niniejszej Umowy przez Zamawiającego.
4. Wykonawca przedstawia Zamawiającemu w formie pisemnej (aneks) propozycje zmiany niniejszej Umowy. Brak pisemnej informacji o nieprzyjęciu zaproponowanych zmian, w terminie dwóch tygodni od dnia ich przekazania, oznacza ich akceptację.

§ 9

Rozwiązywanie sporów

1. Strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich wynikłych w trakcie realizacji niniejszej Umowy spraw spornych.
2. Sprawy sporne, nierozwiązane polubownie, będą poddawane rozstrzygnięciu sądowi miejscowo i rzeczowo właściwemu według siedziby Wykonawcy.

§10

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają pod rygorem nieważności formy pisemnej.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron

Zamawiający

Wykonawca